

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES CONTRACTE DE SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT DE BLANES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte es la prestació dels serveis postals generats en l'àmbit de l'Ajuntament de Blanes, comprenent la recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució, lliurament i retorn de les comunicacions administratives, amb caràcter ordinari o certificat, generades per aquest Ajuntament, així com de les notificacions administratives, en format paper, que es generin en matèria tributària, multes, sancions, etc.

El territori considerat per a efectuar el repartiment dels serveis postals objecte d'aquest contracte a nivell nacional (municipi, província, comarca) i internacional.

Són inclosos dins l'objecte del contracte qualsevol dels treballs de manipulació, recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i lliurament a domicili dels enviaments postals o avisos de rebut, d'acord amb les especificacions que es detallen en aquest plec de prescripcions tècniques.

S'entendran inclosos dins de l'objecte aquelles activitats complementaries, addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis inclosa la devolució dels avisos de rebut i, en el seu cas, les cartes certificades o els propis enviaments, quan no es pugui efectuar el lliurament a la persona destinatària i la conservació de les notificacions.

L'Ajuntament es reserva la possibilitat de realitzar determinats serveis inclosos en l'objecte d'aquest contracte mitjançant el seu propi personal, per motius de seguretat, urgència o conveniència.

Tanmateix es reserva la possibilitat d'efectuar serveis mitjançant l'operador designat per l'Estat per a prestar el servei postal universal, de conformitat amb la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com de les disposicions que la desenvolupen.

Si s'ha de realitzar un determinat servei postal mitjançant l'operador designat per l'Estat per a prestar el servei postal universal, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les actuacions necessàries per portar a terme la seva execució.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Els treballs objecte del contracte consistiran en la recollida, admissió, manipulació, classificació, transport, distribució i lliurament al domicili dels destinataris, dels enviaments generats per aquest Ajuntament i les entitats adscrites, així com els serveis complementaris i de devolució dels enviaments en cas de no poder efectuar-se el lliurament al destinatari.

El servei inclou la recollida en les dependències de l'Ajuntament de Blanes situades en la planta baixa del passeig de Dintre, 29 (o qualsevol altra ubicació que determini el responsable del contracte en cas de variació durant el termini de vigència del contracte) de tota la correspondència i documentació, així com la seva devolució i els corresponents justificants de recepció degudament formalitzats a les mateixes dependències municipals.

Es reserva la possibilitat de modificar, segons les seves necessitats, els diferents aspectes funcionals que afectin a la prestació del servei, modificar l'horari de recollida/lliurament, els llocs on s'han de recollir/lliurar i qualsevol altre aspecte del servei, comunicant prèviament els canvis a l'adjudicatari.

Així mateix els treballadors municipals podran lliurar o recollir del punt de l'empresa adjudicatària sempre per raons d'urgència dins del terme municipal.

Els responsables municipals especificaran en el moment de la recollida de les trameses a realitzar per part de l'empresa adjudicatària, la forma de lliurar o dipositar la correspondència en la bústia del destinatari; document sense sobre, document ensobrat, carta ordinària, certificada amb o sense avís de rebut, notificació administrativa, etc.

L'Ajuntament determinarà en tot moment quines comunicacions i notificacions administratives lliurarà a l'empresa adjudicatària, que podran variar pel que fa al seu format i la manera en què s'han de tractar. El responsable del contracte indicarà a l'empresa adjudicatària, les condicions i criteris que s'hauran d'observar.

L'avís de recepció serà el que estableixi l'Ajuntament de Blanes i el responsable facilitarà a l'empresa adjudicatària el model d'avís en el cas que ho hagi de confeccionar.

Qualsevol canvi legal o reglamentari que afecti al servei es posarà en coneixement de l'adjudicatari i serà d'obligat compliment.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la gestió a través del Servei Postal Universal dels serveis postals que no pugui prestar directament.

Amb la finalitat que els destinataris puguin recollir els enviaments que no s'hagin pogut lliurar al seu domicili, l'adjudicatari haurà de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic, que compleixi com a mínim els següents requisits:

- Aquestes oficines hauran d'estar obertes al públic, com a mínim 6 hores en jornada de matí, de dilluns a divendres en poblacions de més de 10.000 habitants.
- Totes les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris i la proximitat als seus domicilis.
- En el cas de Blanes, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una oficina on es prestin els serveis objecte del contracte amb un horari d'atenció al públic obligatòriament de **9.00 a les 15.00h (ininterrompudament), de dilluns a divendres**

L'adjudicatari haurà de disposar de pàgina web o qualsevol altre sistema mecanitzat que permeti a les distintes unitats de l'Ajuntament de Blanes elaborar els albarans per al dipòsit dels enviaments, així com realitzar el seguiment i control dels enviaments registrats. Els models d'albarà hauran de contenir la informació necessària i suficient per al control i la facturació dels enviaments: unitat que diposita, tipus d'enviament, trams de pes, modalitat, àmbits de la destinació, serveis addicionals, etc.

L'adjudicatari oferirà una plataforma o sistema via Web, que permeti a l'Ajuntament la possibilitat de gestionar i consultar online tant els enviaments emesos per cada departament com les dades de consum i facturació realitzats en cadascun dels períodes.

Sens perjudici de les particularitats que s'indiquen en aquest plec, i mentre no es produeixin canvis legislatius o de normativa legal que afectin a les condicions i prescripcions tècniques del present contracte, la prestació dels serveis postals a contractar s'ajustarà al disposat a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, els drets dels usuaris i del mercat postal i en el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual es regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril, en tant no s'oposi, contradigui o resulti incompatible amb el disposat en la Llei 43/2010.

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.

3. SERVEIS POSTALS A CONTRACTAR

Comunicacions administratives (cartes ordinàries, certificades i altres)

Sense perjudici de les particularitats que s'indiquen al plec, la prestació dels serveis postals s'ajustarà a allò que disposa la normativa europea, d'acord amb les normes de dret comú, i de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.

Les empreses licitadores hauran de complir els mínims exigits segons la normativa vigent existent durant el termini de vigència del contracte.

Els serveis són:

a) Carta ordinària: Qualsevol enviament tancat el contingut del qual no s'indiqui ni es pugui conèixer, així com qualsevol comunicació materialitzada per escrit sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal, d'àmbit nacional i internacional.

El lliurament es realitzarà en l'adreça que figuri en l'element i/o document en el termini màxim de:

enviaments locals:	1 dia hàbil
enviaments provincials:	2 dies hàbils
enviaments nacionals:	3 dies hàbils
internacionals Europa:	4 dies hàbils
internacional resta del món:	10 dies hàbils

des que l'empresa adjudicatària hagi recollit la correspondència en les dependències municipals.

b) Carta certificada: Carta, amb lliurament a domicili sota signatura, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no, d'àmbit nacional i internacional.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a l'Ajuntament de Blanes l'esmentat document. En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 15 dies naturals a la seva disposició. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies hàbils.

Pot portar avís de rebuda amb paper o la prova d'entrega electrònica o digital.

c) Paqueteria: Paquet amb lliurament a domicili. Aquest servei de paqueteria haurà de garantir la distribució a qualsevol part del territori nacional o internacional, de paquets fins a 30 kgs. de pes.

El lliurament es realitzarà sota signatura del destinatari. En cas d'absència del mateix, l'empresa adjudicatària deixarà en la bústia domiciliària, o al domicili, un avís d'arribada, en que farà constar el numero d'enviament i on figurarà un número de telèfon d'informació als destinataris, així com la possibilitat que, en el termini de 15 dies naturals, pugui recollir aquest enviament en les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari que hauran de reunir les condicions assenyalades en aquest plec. La recollida d'enviaments amb caràcter general, es realitzarà en el punts establerts pel òrgan contractant. El termini de lliurament serà de 3 dies hàbils a nivell nacional excepte Canàries.

Notificacions administratives

a) Notificacions administratives: Són els serveis postals que previ pagament d'una quantitat predeterminada a tant alçat, comporta una garantia fixa contra els riscos de pèrdua, robatori o deteriorament i que s'hauran de practicar segons les exigències dels articles 42 i 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i també segons el que estableix l'apartat 4 de l'article 22 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, amb caràcter fefaent en la distribució, entrega i recepció o refús o impossibilitat d'entrega, així com en el que preveu el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en tot allò en el que no s'oposa a la llei.

a) S'ha de lliurar personalment a l'interessat o al seu representat legal. L'enviament s'ha de lliurar en el domicili del destinatari sota signatura i DNI de l'interessat o del seu representat legal. En cas que s'hagi de practicar a una persona jurídica cal fer-hi constar el segell i el NIF de la mateixa. Tanmateix, en aquest últim cas, es

farà constar el número del DNI de la persona que signi i la seva relació de dependència laboral o administrativa amb la persona jurídica destinatària.

b) Quan la comunicació es practiqui en el domicili de l'interessat, si no hi és en el moment de lliurar-la, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major de 14 anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat, justificant de manera raonada la permanència en el mateix (farà constar la seva identitat i amés de la signatura i el DNI, s'ha d'especificar obligatòriament la relació o el parentiu entre la persona que se'n fa càrrec i el titular de la notificació).

c) Es realitzarà el **primer intent** de lliurament en el **termini màxim de tres dies hàbils** des que l'empresa adjudicatària disposi de la tramesa.

En el supòsit que en el primer intent no sigui possible lliurar-la per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, es farà constar aquesta circumstància, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la comunicació i s'haurà de practicar un **segon intent**, en horari diferent, dins dels **tres dies següents a la data del primer intent**. En cas que el primer intent s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les 15 hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents.

d) Si no es pot lliurar per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, l'empresa adjudicatària ha de dipositar en la bústia del domicili corresponent l'avis d'absència fent constar els intents de lliurament, contingut de la mateixa, així com l'horari, i l'oficina de l'empresa adjudicatària on ha d'anar a recollir-la o al departament de l'Ajuntament on s'ha retornat, indicant la data a partir de la qual el destinatari podrà recollir la comunicació administrativa certificada. En cas que el destinatari hagi de recollir l'enviament en l'oficina de l'empresa adjudicatària, romandrà en llista un màxim de 7 dies naturals, després dels quals l'empresa procedirà a realitzar el seu retorn al responsable municipal del servei.

Les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris, havent de romandre obertes al públic al menys 6 hores diàries en horari de matí i tarda.

e) L'Ajuntament, mitjançant el responsable municipal del servei, podrà establir els casos en que en el supòsit de, no haver estat possible lliurar la carta per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, l'empresa adjudicatària igualment dipositi la carta en la bústia del domicili corresponent.

f) Si el titular (o el seu representant legal) manifesta la seva intenció de no acceptar la comunicació, aquesta es considera «REFUSADA» i no s'haurà d'efectuar un segon intent. En cas que un altre membre del domicili refusi el lliurament, es considerarà «ABSENT» i s'haurà de practicar un segon intent.

g) No s'acceptaran com «ABSENT» els intents de lliurament fora dels horaris establerts a continuació:

*per a establiments comercials: de les 10.00 a 13.30 h i de 17.00 a 20.00 h.

*per a institucions, oficines bancàries i empreses de serveis: de 10.00 a 13.30 h. En aquests casos l'intent de lliurament en dissabte només tindrà validesa si el document s'ha pogut lliurar sota signatura del titular o de qualsevol persona autoritzada.

b) Notificació administrativa amb prova d'entrega electrònica (PEE): Aquell servei electrònic de constància de les notificacions realitzades amb segell de temps i amb detall de la signatura de la persona que rebí l'enviament amb validesa i feua del tràmit.

c) Notificació administrativa informatitzada SICER (o similar): Enviaments de correspondència amb constància fefaent mitjançant sistema de seguiment i control de la informació que contempla les

circumstàncies del seu lliurament, l'intercanvi d'informació telemàtica i la integració tecnològica de l'organisme amb l'empresa adjudicatària.

Igualment, el licitador disposarà d'un sistema de prova de lliurament electrònic de notificacions administratives: mitjançant l'eliminació de la impressió de l'avís de rebut, substituint-ho per un altre en forma íntegrament electrònic generat en les PDA i tauleta digitalitzadores. Consisteix en un arxiu XML i/o PDF amb les dades de l'avís de rebut electrònic al que se li afegeix un codi segur de verificació (CSV) amb segellat de temps i signat digitalment.

VALORS AFEGITS

1. Avís de rebuda: L'avís de rebuda ho facilitarà l'adjudicatari i el seu disseny es farà d'acord amb la reglamentació vigent i consensuada amb l'òrgan de contractació. En tot cas permetrà a l'Ajuntament de Blanes la confirmació del lliurament per escrit recollint-se data i hora de lliurament, el nom, DNI i signatura de la persona que ho recull, tindrà constància del lliurament i pot acompanyar als enviaments registrats tant en àmbit nacional com a internacional.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal de complir amb els preceptes de la llei.

En els justificants de lliurament de les notificacions hi poden constar les respostes següents:

a) Lliurat a domicili (signat): El titular de la notificació i es farà constar el nom i cognoms, NIF (podrà acreditar-se amb el NIF o qualsevol altre document que demostrï la seva identitat), data, hora de la notificació i signatura.

- El representant o qualsevol persona que es trobi en el domicili major de 14 anys, fent constar les seves dades identificatives.
- En el cas que l'interessat estigui absent al domicili es considerarà vàlida la signatura de conserges i porters sempre que prèviament s'hagi intentat la notificació al domicili i l'interessat estigui absent fent constar a l'avís de recepció, que l'interessat està absent.
- En el cas de que el porter o conserge no permeti l'accés al domicili i signi la notificació, haurà de consignar-se aquesta incidència a l'avís de recepció.
- En el cas d'empreses, botigues, entitats i organismes oficials o comerç en general, s'ha d'aconseguir el segell de l'entitat i assenyalar nom, cognoms, NIF i la relació del signant amb l'entitat.

b) Adreça incorrecta: Es considerarà adreça incorrecta en els següents supòsits:

- Quan el nom i/o carrer assignat a la notificació no existeixi realment, o actualment sigui plaça o via pública.
- Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral.
- Quan a l'adreça de la notificació no consti el pis i/o porta i sigui possible la localització del destinatari. S'haurà de realitzar un segon intent.

c) Absent: Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari. Si ningú ens facilita l'accés a la finca es considerarà que l'interessat és absent. Es repetirà un segon intent en hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació si continua la mateixa situació es farà constar aquesta circumstància a l'avís de recepció juntament amb els dies i hores en que s'han intentat els lliuraments.

- Es deixarà un avís a la bústia del destinatari fent constar el número d'enviament, data i departament de l'Ajuntament responsable de l'enviament. Indicant també que en el termini de set dies naturals podem recollir la notificació a les oficines de l'empresa adjudicatària, indicant l'adreça i l'horari.
- Les oficines de recollida han d'estar pròximes al domicili de la persona a notificar, ser accessibles i tenir horari de matí i tarda.

d) Desconegut: Quan no existeixi bústia a nom de l'interessat i ens informin, en el mateix domicili (carrer, número, pis i porta) de la notificació:

- que l'interessat no viu ni ha viscut mai al domicili
- se'n va anar sense deixar dades.

e) Difunt: Quan ens informin en el domicili o porters que l'interessat de la notificació ha mort, fent constar l'informant.

f) Refusat: Només pot refusar l'interessat o el seu representat legal. Si en el primer intent, l'interessat o legal representant refusa la notificació fent-ho constar per escrit amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, no caldrà efectuar una segona visita.

g) Ningú se'n fa càrrec: Quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec de la notificació. Si la persona que pot fer-se càrrec de la notificació es nega a acceptar-la i a manifestar per escrit aquesta circumstància amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, s'efectuarà igualment un segon intent en hora diferent en els tres dies següents. Si el primer intent de notificació s'hagués realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació.

- Si qualsevol persona que estigui en el domicili (carrer, número, pis i porta) o porter no es vol fer càrrec de la notificació, es farà constar aquest extrem i s'efectuarà un segon intent.
- Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal d'acomplir amb els preceptes de la llei.

2. Gestió de lliurament: Per assegurar el lliurament en acords especials i notificacions, es contracta un segon intent de lliurament certificat a domicili en dia i hora diferent al primer, segons les especificacions de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú.

3. Tornada d'informació: Permetrà el seguiment telemàtic per part de l'Ajuntament de Blanes dels processos de distribució i lliurament dels seus enviaments i es prestarà associat a determinats productes i sempre a les notificacions informatitzades.

Aquest servei inclourà necessàriament els següents controls:

a) Un cop transcorregut 45 dies naturals des de la data de dipòsit d'una remesa d'enviaments, l'adjudicatari farà un procés informàtic per detectar tots els enviaments que no tinguin informat el resultat i sol·licitarà a les seves oficines de distribució la informació necessària per procedir a la gravació de la resposta corresponent.

b) Un cop transcorreguts 70 dies naturals des de la data de dipòsit d'una remesa d'enviaments, l'Ajuntament farà un procés informàtic per detectar tots els enviaments pels quals no hi ha imatge escanejada i sol·licitarà a l'adjudicatària una certificació substitutòria que contindrà les dades següents:

-resultat obtingut per l'intent de lliurament de l'enviament (lliurat, adreça incorrecta, desconegut, mort, refusat, lliurat en llista)

-dades de la persona a la que fou lliurat l'enviament, relació amb el destinatari, data i hora de l'intent o intens de lliurament, identitat i signatura del treballador de l'empresa adjudicatària.

La certificació s'ha d'emetre en el termini màxim de 10 dies.

Les remeses hauran de tancar-se als 90 dies naturals des de la data del dipòsit amb la gestió del 100% dels enviaments.

En cas que a l'enviament no hi hagi resposta ni imatge, es gravarà com a resposta el resultat «extraviat». En aquest cas l'Ajuntament tindrà dret a la reclamació de d'indemnització corresponent.

4. Prova de lliurament electrònic: L'empresa adjudicatària haurà de poder generar una prova electrònica de lliurament amb segell de temps digital per cada notificació administrativa, recollint la imatge de la signatura de la destinatària mitjançant PDA, tableta digitalitzadora o qualsevol altre sistema equivalent que tingui implantada l'empresa adjudicatària i que permeti sempre que així ho desitgi l'Ajuntament de Blanes, l'eliminació del justificant de recepció en paper amb les garanties legals adequades i sense capacitat de repudi.

D'aquesta forma, crearà un document en format XML i/o PDF per a cada enviament que contingui la informació de l'efecte final, dels seus possibles intents de lliurament, la imatge de la signatura digital associada a aquest enviament (en cas de ser lliurat correctament) i que estigui signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteixi l'autenticitat i integritat del document. En aquest sentit, la prova electrònica de lliurament amb segell de temps digital per cada notificació administrativa constitueix un element essencial en la prestació del contracte.

ALTRES SERVEIS:

Recollida dels enviaments en les dependències municipals.

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar diàriament tots els dies feiners, de dilluns a divendres, la recollida i entrega de les trameses postals a l'Ajuntament en les franges horàries següents:

-Entrega de trameses postals: de 8.30 a 10.00h

-Recollida de trameses postals: de 13.00h a 15.00h

L'albarà es tornarà al departament responsable l'endemà del dia del dipòsit.

Quan l'Ajuntament tingui necessitat d'efectuar una recollida extraordinària, s'avisarà en la forma que determini l'empresa, sempre el dia anterior, indicant el departament i número aproximat d'enviaments

En cas que l'empresa hagi ofert com a millora la recollida d'urgències, aquesta s'haurà de fer en un màxim de 3 hores.

Servei d'Atenció al Client : Inclouent-hi telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats per l'Ajuntament. A més, assistència tècnica personalitzada.

4. PERSONAL I INTERLOCUTORS

L'Ajuntament podrà exigir als empleats de l'adjudicatari una credencial que faci possible demostrar que forma part de la plantilla de l'empresa adjudicatària i que hauran de portar obligatòriament i mostrar quan així li exigeixi el destinatari de la prestació.

No afectarà a l'òrgan contractant la relació laboral entre l'adjudicatari i els seus treballadors, que en cap cas tindran la consideració de personal al servei de l'òrgan de contractació.

El personal designat com a responsable dels serveis contractats supervisarà el normal desenvolupament dels mateixos, mantenint les relacions necessàries amb els responsables municipals per garantir l'eficaç realització dels serveis contractats.

L'adjudicatari haurà de nomenar a una persona responsable o interlocutor de les relacions amb l'òrgan contractant independentment de què la retirada-lliurament de trameses es porti a terme per altre personal.

L'interlocutor haurà d'atendre i resoldre les incidències que poguessin sorgir.

5. RECLAMACIONS PRESENTADES PELS CIUTADANS EN RELACIÓ AMB PROBLEMES EN EL REPARTIMENT DE NOTIFICACIONS

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure les possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una ràpida resolució per a la bona marxa del servei i estarà obligada a investigar, sense cost addicional, els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels ciutadans, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-los i realitzant els informes que siguin necessaris en un termini màxim de 3 dies, per tal que l'Ajuntament de Blanes pugui resoldre. La comunicació serà via correu electrònic.

6. QUALITAT DEL SERVEI, CONTROL DE QUALITAT I GESTIÓ AMBIENTAL

L'Ajuntament de Blanes es reserva el dret de poder dur a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. A l'efecte de control, qualitat i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que se li confiïn el seu segell o qualsevol identificació inequívoca.

S'utilitzaran materials reciclats per als embolcalls i enviaments de paquets i sempre que sigui possible s'utilitzaran caixes reutilitzables per a recollida i lliurament de paquets i sobres.

El proveïdor de serveis postals haurà de lliurar a un gestor de residus autoritzat qualsevol residu generat en l'execució d'aquest contracte (paper, cartró, cartutxos de tinta, tòners, etc)

7. SECRET DE LES COMUNICACIONS I PROTECCIÓ DE DADES

Per a la realització dels treballs objecte del present contracte és possible que el personal de l'adjudicatària tingui accés a locals on es realitzin tractament de fitxers amb dades de caràcter personal, o suports o recursos que continguin dades de caràcter personal, o a altre tipus de documentació de caràcter confidencial, per la realització dels treballs que impliquin directament un tractament d'aquest tipus de dades.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la confidencialitat de les dades rebudes, tant de caràcter personal com d'un altre tipus, abans i després de ser tractats, així com l'ús dels mateixos exclusivament per a la realització dels treballs que conformen el servei contractat.

Els fitxers en els quals es continguin dades de caràcter personal són d'exclusiva propietat de l'Ajuntament de Blanes, tractant-se la relació d'un accés a les dades de tercer.

L'empresa adjudicatària no podrà transferir, duplicar o reproduir, en tot o en part, la informació propietat de l'Ajuntament de Blanes i/o dades personals per a fi diferent de l'objecte del contracte. Un cop finalitzat el contracte, les dades de caràcter personal als quals l'adjudicatari hagi tingut accés seran destruïts sense que l'adjudicatari pugui conservar còpia alguna de tot o part d'aquests.

L'empresa adjudicatària haurà d'impartir a totes les persones de la seva plantilla les instruccions i obligacions precises per a l'efectiu coneixement i compliment de l'assenyalat en aquesta clàusula i de les responsabilitats que assumeixen sobre confidencialitat en el tractament de dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir tot el disposat en la legislació vigent sobre protecció de dades que li siguin d'aplicació i a actuar d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament de Blanes, en concret:

-El personal de l'adjudicatària està obligat a respectar les mesures de seguretat dels locals que accedeixi, sense que la seva permanència o pas per aquests llocs pugui derivar-se una minva de les condicions de seguretat originals (tancament de portes i finestres, connexió d'alarmes, etc)-L'adjudicatària garantirà que la informació de la qual disposa per raó de la prestació del servei no pugui ser visible per persones no autoritzades. Així, els llocs on s'emmagatzemi, guardi o conservi la informació hauran de ser aptes per garantir el deure de confidencialitat.

L'adjudicatària es compromet a destruir totes les dades de caràcter personal que conegui en virtut de la prestació del contracte. Aquesta obligació afecta a tot suport o document en el que consti qualsevol tipus de dades de caràcter personal i adoptarà les mesures necessàries per garantir la impossibilitat de recuperació d'aquest tipus de dades.

Qualsevol incidència que afecti o pugui afectar a la seguretat de les dades de caràcter personal propietat del responsable del fitxer durant o posterior a la vigència del contracte serà comunicada d'immediat a l'Ajuntament de Blanes.

-L'empresa adjudicatària estarà obligada a signar l'oportú contracte de confidencialitat, en el que es concretaran les obligacions i responsabilitats de les parts en relació amb el tractament de dades de caràcter personal.

Garantia de confidencialitat: L'adjudicatària certifica que el personal al seu càrrec ha signat una clàusula de confidencialitat per la qual es comprometen a no revelar la informació que coneguin en funció del seu càrrec o comesa durant la prestació del contracte i posteriorment al mateix, així com que conegui les mesures de seguretat tendents a garantir el compliment de la normativa relativa a protecció de les dades de caràcter personal.

- L'adjudicatària que incompleixi l'establert en els apartats anteriors serà considerada responsable del tractament, responent de les infraccions en que hagués incorregut, així com de qualsevol reclamació que per les persones interessades s'interposi davant l'Agència de Protecció de Dades competent i de la indemnització que en el seu cas, es reconegui a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus béns o drets.

-

Seran motius de resolució del present contracte la vulneració de secret per l'adjudicatària o el seu personal, així com el incompliment de la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal.

Així mateix, en la prestació dels serveis postals, l'adjudicatària haurà de garantir el secret de les comunicacions, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució i l'article 579 de la Llei d'Enjudiciament Criminal.

L'adjudicatària no podrà facilitar cap dada relativa a l'existència de l'enviament postal, a la seva classe, a les seves circumstàncies exteriors, a la identitat de la persona remetent i de la persona destinatària, ni a les seves direccions.

8. ESTADÍSTIQUES

Mensualment, l'adjudicatari facilitarà en suport informàtic un resum dels enviaments lliurats i els retornats sense lliurar, detallant en aquest cas les causes concretes que les motiven.

L'adjudicatari també haurà de facilitar al responsable del contracte, informació a la finalització de cada any d'execució, així com a la finalització del contracte. L'esmentada informació que es remetrà en suport informàtic, consistirà en un resum dels enviaments gestionats durant l'exercici, detallant el número d'enviaments per servei i entitat, el resultat de les notificacions (lliurades en primer enviament, lliurades en segons intent, lliurades en oficina, refusades, retornades, és a dir, amb detall de les diferents situacions que s'hagin produït) i els imports corresponents per cada tipus de servei, tram de pes, àmbits de destí i serveis addicionals quan procedeixi, degudament classificats segons els criteris de facturació definits

9. VOLUMS

Els volums de cada producte/serveis consumits durant dotze mesos (any 2025) es troben indicats en l'annex 4 del plec de clàusules administratives.

En tot cas, l'import màxim de licitació és un import global que no es pot concretar anticipadament, i la despesa final real acumulada pels serveis efectuats objecte d'aquest contracte durant el període de vigència d'aquest i segons les necessitats de l'òrgan de contractació.